



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL DEPSERESP DE LA PNP  
CALLAO 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

JAYNER FREDDY BENDEZU VALENZUELA

**ASESOR**

DR. VICTOR DEMETRIO DÁVILA ARENAZA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**LIMA - PERÚ**

2016

PÁGINA DEL JURADO

.....  
DR. VÍCTOR DÁVILA ARANZA  
PRESIDENTE

.....  
DR. LESNER AGUSTO ESPINOZA  
SECRETARIO

.....  
MG. EDITH ROSALES DOMINGUEZ  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

A mi madre Sonia, mi padre Magno, hermanas Mayda, Rosmeri, Marleni, Guiliana y hermanos Luis y Alex por su empuje y apoyo constante en cada uno de mis proyectos.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme vida y salud.

A mis padres amigos y  
docentes de la U.C.V. a lo  
largo de estos cinco años.

## DECLARACIÓN DE AUNTENTICIDAD

Yo Jayner Freddy Bendezu Valenzuela con DNI N° 70022676, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, diciembre del 2016.

---

JAYNER F. BENDEZU VALENZUELA

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Titulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La capacitación y su Influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Departamento de Servicios Especiales de la PNP Callao, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

JAYNER F. BENDEZU VALENZUELA.

## INDICE

### PAGINAS PRELIMINARES

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix

### I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Trabajos previos.....	11
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	14
1.4. Formulación del problema.....	17
1.5. Justificación del estudio.....	18
1.6. Hipótesis .....	19
1.7. Objetivo.....	19

### II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación.....	19
2.2. Variables, Operacionalización.....	21
2.3. Población, muestra .....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	30
2.5. Métodos de análisis de datos .....	32
2.6. Aspectos éticos.....	33

<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	
3.1.	Prueba de Normalidad.....	33
3.2.	Contrastacion de Hipotesis.....	33
3.3.	Tablas y resultados.....	37
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>40</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>45</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>46</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>47</b>
	 <b>ANEXOS</b>	
	Instrumento de Medición.....	48
	Matriz de consistencia.....	.50
	Validación.....	51



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación con el título “La Capacitación y su Influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores del DEPSERESP de la PNP – Callao 2016”, se llevó a cabo con el propósito de dar a conocer si la capacitación influye en el desempeño laboral, realizándose con una población de 55 colaboradores. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 20 preguntas en la escala tipo Likert. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach (0.916). Una vez recolectados los datos estos fueron procesados y analizados en el programa estadístico SPSS con un nivel de significancia (bilateral) de “ $0.000 < 0.05$ ” teniendo como conclusión que la Capacitación tiene una influencia significativa en el Desempeño Laboral de los trabajadores del DEPSERESP de la PNP, Callao 2016.

### PALABRAS CLAVES:

Capacitación, influencia, desempeño laboral.

## ABSTRACT

This research work entitled "Training and its influence on the performance of PNPS DEPSERESP - Callao 2016 workers" was carried out with the purpose of informing if the training influences the labor performance, with a population of 55 employees. Data were collected using the survey technique used as a questionnaire instrument, consisting of 20 questions on the Likert scale. The validation of the instrument was done by expert judgment and its reliability was calculated using the Cronbach's alpha coefficient (0.916). Once the data were collected, they were processed and analyzed in the statistical program SPSS with a level of significance (bilateral) of " $0,000 < 0.05$ ", with the conclusion that the Training has a significant influence on the Work Performance of the workers Of DEPSERESP of The PNP, Callao 2016.

### KEYWORDS:

Training, influence, job performance.